

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล  
(Individual Study)

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการคำปรึกษา  
ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล  
ของฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักงานระบายนน้ำ

จัดทำโดย นางกัญฐณา ฤดีอนันต์  
ตำแหน่ง นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ  
สังกัด ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักงานเลขาธิการ  
สำนักงานระบายนน้ำ

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม  
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๓  
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

๑. ชื่อเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการคำปรึกษาด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของฝ่ายการเจ้าหน้าที่  
สำนักการระบายน้ำ

## ๒. หลักการและเหตุผล

สำนักการระบายน้ำ ประกอบด้วย ๘ ส่วนราชการ ได้แก่ (๑) สำนักงานเลขานุการ (๒) สำนักงานพัฒนาระบบระบายน้ำ (๓) กองสารสนเทศระบายน้ำ (๔) สำนักงานระบบควบคุมน้ำ (๕) กองระบบท่อระบายน้ำ (๖) กองระบบคลอง (๗) สำนักงานจัดการคุณภาพน้ำ (๘) กองเครื่องจักรกล มีกรอบอัตรากำลัง ประกอบด้วย ข้าราชการ จำนวน ๖๒๙ อัตรา ลูกจ้างประจำ จำนวน ๒,๘๗๔ อัตรา ลูกจ้างชั่วคราวและลูกจ้างเฉพาะกิจ จำนวน ๒,๒๐๑ อัตรา

ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักงานเลขานุการ สำนักการระบายน้ำ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานทรัพยากรบุคคลของสำนักการระบายน้ำ ได้แก่ การวางแผนอัตรากำลัง การสรรหา การคัดเลือก การบรรจุและแต่งตั้ง การโอน การย้าย การลาออก การลาและการขอกลับเข้ารับราชการ การพิจารณาความชอบ การประเมินสมรรถภาพ การเลื่อนระดับ การเลื่อนขั้นเงินเดือน การเลื่อนขั้นค่าจ้าง การคัดเลือกข้าราชการและลูกจ้างดีเด่น การคัดเลือกกรรมการใน อ.ก.ค. สามัญหน่วยงาน การประชุม อ.ก.ค. สามัญหน่วยงาน การพัฒนาบุคลากร ศึกษาต่อ ดูงาน ฝึกอบรม การดำเนินการด้านเงินรางวัล ค่าครองชีพชั่วคราว การดำเนินการทางวินัย การขอรับบำเหน็จบำนาญ การเกษียณอายุราชการ การขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ และประกาศเกียรติคุณ การควบคุม กำกับ ดูแลระบบฐานข้อมูล (MIS๒) การจัดเวรรักษาความปลอดภัย อาคารสถานที่ การดำเนินการตามพระราชบัญญัติประกันสังคม และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย โดยในขณะนี้มีผู้ปฏิบัติหน้าที่ จำนวน ๑๖ คน จำแนกเป็น นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ (หัวหน้าฝ่าย) ๑ คน นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ ๕ คน นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ ๔ คน เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน ๔ คน พนักงานพิมพ์ ส ๓ ๑ คน และพนักงานสถานที่ บ ๒ ๑ คน

จากหน้าที่รับผิดชอบข้างต้นจะเห็นได้ว่างานที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรบุคคลมีความหลากหลายครอบคลุมตั้งแต่การเริ่มเข้ารับราชการจวบจนกระทั่งออกจากราชการ ซึ่งทุกเรื่องล้วนสำคัญและละเอียดอ่อน เพราะเกี่ยวข้องกับสิทธิประโยชน์และขวัญกำลังใจของข้าราชการและลูกจ้าง จึงจำเป็นต้องอาศัยความรอบคอบในการปฏิบัติงานให้ถูกต้อง เป็นไปตามกฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ ข้อบังคับ และข้อบัญญัติต่างๆ และคำนึงถึงความสะดวก รวดเร็ว เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ข้าราชการและลูกจ้างในสังกัดสำนักการระบายน้ำ

ปัจจุบันปัญหาด้านการให้บริการคำปรึกษาด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่นักทรัพยากรบุคคลฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักการระบายน้ำ พบได้แก่

(๑) ระเบียบและหลักเกณฑ์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานครมีจำนวนมาก และมีการปรับเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา

(๒) ข้าราชการและลูกจ้างสังกัดสำนักการระบายน้ำ ขาดความรู้ ความเข้าใจในระเบียบ และหลักเกณฑ์การบริหารทรัพยากรบุคคล

(๓) สำนักการระบายน้ำมีข้าราชการและลูกจ้างจำนวนมาก ดังนั้นปริมาณความต้องการในการขอคำปรึกษาด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลจึงมีจำนวนมากเช่นกัน

(๔) ภาระงานของนักทรัพยากรบุคคลมีจำนวนมาก ทำให้บางครั้งการให้บริการคำปรึกษาด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลเกิดความล่าช้า

(๕) ความไม่พร้อมของอุปกรณ์สื่อสารในสำนักงาน เช่น โทรศัพท์ภายใน - ภายนอก และเครื่องส่งเอกสารขัดข้องบ่อย ทำให้บางครั้งผู้ที่ต้องการขอคำปรึกษาด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ต้องมาติดต่อด้วยตนเองหรือใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ส่วนบุคคลในการติดต่อประสานงาน

(๖) สำนักการระบายน้ำที่ตั้งหน่วยปฏิบัติการกระจายอยู่ตามพื้นที่ต่างๆ ทั่วกรุงเทพมหานคร ทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลที่ปฏิบัติงานในสำนักและพื้นที่ย่อยเกิดความล่าช้า

ฉะนั้น เพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว ผู้ศึกษาเห็นว่า ควรเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการคำปรึกษาด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ของฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักการระบายน้ำ โดยการจัดทำคู่มือหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล และจัดทำเอกสารรวบรวมคำถามด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่พบบ่อย ในรูปแบบ Q&A (คำถาม - คำตอบ) เวียดนามหน่วยงาน และเผยแพร่บนเว็บไซต์ของสำนักการระบายน้ำ รวมทั้งเชื่อมโยงไปสู่ QR Code เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ที่มีข้อสงสัยด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลในเบื้องต้น ช่วยลดขั้นตอนในการมาติดต่ขอคำปรึกษาจากฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สร้างความพึงพอใจให้แก่ข้าราชการและลูกจ้างในสังกัดสำนักการระบายน้ำ ส่งเสริมขวัญกำลังใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕) มิติที่ ๗.๓ การบริหารทรัพยากรบุคคล เป้าหมายที่ ๗.๓.๑ บุคลากรกรุงเทพมหานครเป็นผู้ปฏิบัติงานแบบมืออาชีพ มีคุณธรรม จริยธรรม และเป้าหมายที่ ๗.๓.๒ กรุงเทพมหานครมีระบบบริหารทรัพยากรบุคคลเข้มแข็งเอื้อต่อความเป็นธรรม สามารถสร้างสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนสามารถดึงดูดผู้มีความรู้ ความสามารถสูงและสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ โดยสนับสนุนมาตรการจัดทำคลังความรู้เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคล

### ๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อให้ ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักการระบายน้ำ มีหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่เป็นมาตรฐานสำหรับการปฏิบัติงานเผยแพร่แก่ข้าราชการและลูกจ้างในสังกัดสำนักการระบายน้ำ

๓.๒ เพื่อให้ข้าราชการสังกัดสำนักการระบายน้ำที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรบุคคล มีความรู้ ความเข้าใจในกฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลมากขึ้น

๓.๓ เพื่อให้ข้าราชการและลูกจ้างสังกัดสำนักการระบายน้ำได้รับคำตอบที่สงสัยเกี่ยวกับงานด้านทรัพยากรบุคคลที่ชัดเจน รวดเร็ว และมีความเข้าใจง่าย รวมทั้งเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการคำปรึกษาด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ของฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักการระบายน้ำ

### ๔. เป้าหมาย

๔.๑ จัดทำคู่มือหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล เสร็จสิ้นภายในเดือนเมษายน ๒๕๖๒

๔.๒ จัดทำเอกสารรวบรวมคำถามด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่พบบ่อย (Q&A) เสร็จสิ้นภายในเดือนเมษายน ๒๕๖๒

๔.๓ ดำเนินการเผยแพร่คู่มือหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล และคำถามด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่พบบ่อย (Q&A) ด้วยช่องทางการเวียนแจ้ง เผยแพร่บนเว็บไซต์สำนักการระบายน้ำ และเชื่อมโยงไปสู่ QR Code ภายในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒

## ๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงานฯ

ผู้ศึกษานำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมและจากการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมมาจัดทำรายงานการศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการคำปรึกษาด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักงานการระบายนํ้า ดังนี้

### ๕.๑ แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕)

ผู้ศึกษาต้องศึกษานโยบายและแผนที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร เพื่อเตรียมแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงงานให้สอดคล้องกับทิศทางหรือเป้าหมายขององค์กร ซึ่งการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการคำปรึกษาด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักงานการระบายนํ้า สอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕) มิติที่ ๗.๓ การบริหารทรัพยากรบุคคล เป้าหมายที่ ๗.๓.๑ บุคลากรกรุงเทพมหานครเป็นผู้ปฏิบัติงานแบบมืออาชีพ มีคุณธรรม จริยธรรม และเป้าหมายที่ ๗.๓.๒ กรุงเทพมหานครมีระบบบริหารทรัพยากรบุคคลเข้มแข็งเอื้อต่อความเป็นธรรม สามารถสร้างสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนสามารถดึงดูดผู้มีความรู้ ความสามารถสูงและสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ โดยสนับสนุนมาตรการจัดทำคลังความรู้เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคล

### ๕.๒ การให้บริการที่ดี

การบริการ (Service) คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่างๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

#### จิตบริการ

- เวลาทุกนาทีมีค่าสำหรับผู้รับบริการ
- การให้บริการที่ดี เริ่มจากการให้บริการที่ดีกับคนในองค์กรก่อน
- การให้บริการที่เกินความคาดหวังเป็นที่สุดของการบริการ
- การให้บริการที่ดีส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

#### หัวใจการบริการ

(๑) ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้นการให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจเพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า

(๒) ต้องมีความถูกต้องชัดเจน งานบริการที่ไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสาร ข้อมูล หรือการดำเนินงานต่างๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนเสมอ

(๓) การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงานต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่องาน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองโดยไม่ต้องสอบถามใคร ตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับไป จุดการให้บริการควรเป็น One stop service คือไปแห่งเดียวงานสำเร็จ

(๔) การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าต่างบานแรกของหัวใจในการให้บริการคือความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุดให้ประทับใจกลับไป ความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้า และกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือการยิ้มแย้มแจ่มใสทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็น บันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี

(๕) การสื่อสารที่ดี การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับ ด้วยน้ำเสียง และภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการให้บริการข้างในจิตใจ ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อน แล้วแสดงออกทางวาจา

(๖) การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวัง ได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบาย ในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เรียบง่ายด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงาน และให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ

(๗) การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดี และรวดเร็วในด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่างๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website

(๘) การติดตามและประเมินผล การบริการที่ดีควรมีการติดตาม และประเมินผล ความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วงๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้อง ปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาตนเองต่อไป

(ที่มา : <http://wiki.rmutk.ac.th/index.php/หลักการการให้บริการที่ดี>)

ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการที่ดีข้างต้นมาเป็นแนวทางในการเพิ่ม ประสิทธิภาพการให้บริการคำปรึกษาด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักการระบายน้ำ ด้วยการจัดทำคู่มือหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล และเอกสารรวบรวม คำถามด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่พบบ่อย (Q&A) โดยคำนึงถึงความถูกต้อง ชัดเจนของข้อมูล การนำเสนอในรูปแบบที่เข้าใจง่าย และมีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้ข้าราชการและลูกจ้างสังกัดสำนัก การระบายน้ำเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวก รวดเร็ว เช่น การเผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์สำนักการระบายน้ำ การใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ Smart Phone แสแกน QR Code เชื่อมโยงไปยังข้อมูล ตลอดจนมีการติดตาม และประเมินผลหลังจากเผยแพร่ข้อมูลไปแล้ว

### ๕.๓ การบริหารทรัพยากรมนุษย์

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) หมายถึง การดำเนิน กิจกรรมต่างๆ ที่จำเป็นเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้องค์กรมีทรัพยากรมนุษย์ที่เพียงพอ ทั้งในด้าน คุณภาพและปริมาณ ตลอดจนสามารถดำเนินงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด (ที่มา : ดร.สาคร สุขศรีวงศ์, ๒๕๕๔.)

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารใช้ดำเนินงานด้าน บุคลากร ตั้งแต่การสรรหา คัดเลือก และบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมให้ปฏิบัติงานในองค์กร การ พร้อมทั้งการพัฒนา อนุรักษ์รักษาให้สมาชิกที่ปฏิบัติงานในองค์กรได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ มีสุขภาพกาย และสุขภาพจิตที่ดีในการทำงาน และยังรวมไปถึงการแสวงหาวิธีการที่ทำให้สมาชิกในองค์กรที่ต้องพัน

จากการทำงานด้วยเหตุพหุผลภาพ เกษียณอายุหรือเหตุอื่นใดในงาน ให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

(ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ, “การบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐ.”)

กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นขั้นตอนหรือองค์ประกอบที่ใช้ในการดำเนินงานต่างๆ เกี่ยวกับบุคลากร ตั้งแต่ก่อนรับเข้ามาทำงานจนพ้นจากการทำงาน โดยมีผู้ระบุกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไว้แตกต่างกัน อาทิ

กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย (๑) การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (๒) การสรรหาและการคัดเลือก (๓) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (๔) การบริหารค่าตอบแทน (๕) สวัสดิการ (๖) การประเมินผลการปฏิบัติงาน (๗) การพ้นออกจากงาน

(ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ, “การบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐ.”)

กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย (๑) การวิเคราะห์และออกแบบงาน (๒) การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (๓) การสรรหาและการคัดเลือก (๔) การบรรจุ/การใช้ประโยชน์ (๕) การฝึกอบรมและการพัฒนา (๖) การรักษา/จูงใจ เช่น สวัสดิการ การเลื่อนตำแหน่ง การจ่ายค่าตอบแทน (๗) แรงงานสัมพันธ์ (๘) การประเมินผลการปฏิบัติงาน (๙) การพ้นจากงาน

(ที่มา : รศ.น.ท.ดร.สุมิตร สุวรรณ, “กระบวนการพัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์และชุมชนในองค์กร.”)

กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย (๑) การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (๒) การสรรหา (๓) การคัดเลือก (๔) การปฐมนิเทศและการบรรจุ (๕) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (๖) การประเมินผล (๗) การจ่ายค่าตอบแทน (๘) การเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน

(ที่มา : <https://www.slideshare.net/tktoff/organization-and-management-๔๐๓๓๐๔๗๘>)

ผู้ศึกษาได้นำกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ดังกล่าวมาเปรียบเทียบกับงานของฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักการระบายน้ำ เพื่อประยุกต์ใช้ในการจัดหมวดหมู่การดำเนินงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลและจำแนกงานที่เกี่ยวข้อง ได้ดังนี้

การดำเนินงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักการระบายน้ำ	
การดำเนินการ	งานที่เกี่ยวข้อง
การวางแผนอัตรากำลัง	- การปรับโครงสร้างองค์กร - การขออนุมัติกรอบอัตรากำลังลูกจ้างชั่วคราวและลูกจ้างโครงการ
การสรรหาและการคัดเลือก	- การเปิดรับสมัครลูกจ้างชั่วคราวและลูกจ้างโครงการ - การคัดเลือกลูกจ้างชั่วคราวเป็นลูกจ้างประจำ
การบรรจุและแต่งตั้ง	- การบรรจุและแต่งตั้งข้าราชการ - การจ้างและบรรจุลูกจ้างประจำ - การจ้างลูกจ้างชั่วคราวและลูกจ้างโครงการ
การพัฒนาทรัพยากรบุคคล	- การจัดทำ TN - การจัดโครงการฝึกอบรม สัมมนา

การดำเนินงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักงานระบายน้ำ (ต่อ)	
การดำเนินการ (ต่อ)	งานที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)
การรักษาทรัพยากรบุคคล (สวัสดิการและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน)	- การเลื่อนระดับ - การเลื่อนเงินเดือน - การเลื่อนขั้นค่าจ้าง - การให้ได้รับค่าครองชีพชั่วคราว - การดำเนินการด้านเงินรางวัล - การคัดเลือกข้าราชการและลูกจ้างดีเด่น - การขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์และประกาศเกียรติคุณ - การลาประเภทต่างๆ - การขอรับบำเหน็จบำนาญ
การเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน	- การย้าย - การโอน
การประเมินผลการปฏิบัติงาน	- การทดลองปฏิบัติหน้าที่ราชการ - การพิจารณาความชอบ - การประเมินสมรรถภาพ
การรักษาวินัย	- การดำเนินการทางวินัย
การพ้นจากงาน	- การลาออกจากราชการ - การเกษียณอายุราชการ

#### ๕.๔ การวิเคราะห์ SWOT Analysis

Swot Analysis เป็นการวิเคราะห์ศักยภาพขององค์กร ประกอบด้วย

ปัจจัยภายใน ได้แก่

- จุดแข็ง (Strength : S) เป็นการพิจารณาปัจจัยภายในเกี่ยวกับส่วนดี ความเข้มแข็ง ความสามารถ ศักยภาพ ส่วนที่ส่งเสริมความสำเร็จ

- จุดอ่อน (Weakness : W) เป็นการพิจารณาปัจจัยภายในเกี่ยวกับส่วนเสีย ความอ่อนแอ ข้อจำกัด ความไม่พร้อม รวมทั้งประเด็นปัญหาและความต้องการ

ปัจจัยภายนอก ได้แก่

- โอกาส (Opportunity : O) เป็นการศึกษาสภาพแวดล้อมภายนอก ว่ามีสภาพเป็นเช่นไรและจะสร้างให้เกิดโอกาสใดให้กับองค์กรอย่างไร

- อุปสรรค (Threats : T) เป็นการศึกษาสภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นอุปสรรคหรือการคุกคาม ก่อให้เกิดผลเสียหรือเป็นข้อจำกัดต่อองค์กร

ผลการวิเคราะห์ SWOT จะใช้เป็นแนวทางในการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดกลยุทธ์ เพื่อให้องค์กรเกิดการพัฒนาไปในทางที่เหมาะสม ซึ่งผู้ศึกษาวิเคราะห์ SWOT การให้บริการคำปรึกษา ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ของฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักงานเลขาธิการ สำนักงานระบายน้ำ ได้ดังนี้

SWOT ของฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักงานระบายนํ้า	
จุดแข็ง (Strength : S)	จุดอ่อน (Weakness : W)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- หัวหน้าฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักงานระบายนํ้า ตระหนักและให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลแก่ ข้าราชการและลูกจ้างในสังกัดสำนักงานระบายนํ้า</li> <li>- ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักงานระบายนํ้า มีนักทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์และความชำนาญในเรื่องการบริหาร ทรัพยากรบุคคล</li> <li>- นักทรัพยากรบุคคล ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักงาน ระบายนํ้า มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และมีความสามารถ ในการทำงานเป็นทีม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เอกสารหลักเกณฑ์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ไม่ได้มีการจัดเก็บไว้เป็นหมวดหมู่</li> <li>- การประชาสัมพันธ์และให้ความรู้ด้านการบริหาร ทรัพยากรบุคคลยังไม่เพียงพอและทั่วถึง</li> <li>- ภาระงานของนักทรัพยากรบุคคล ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักงานระบายนํ้า มีจำนวนมาก ทำให้บางครั้ง การให้บริการคำปรึกษาด้านบริหารทรัพยากรบุคคล เกิดความล่าช้า</li> <li>- ความไม่พร้อมของอุปกรณ์สื่อสารในฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักงานระบายนํ้า เช่น โทรศัพท์ของสำนักงาน หมายเลขภายใน - ภายนอก รวมทั้งเครื่องส่งเอกสาร ขัดข้องบ่อยครั้ง ทำให้บางครั้งผู้ที่ต้องการขอคำปรึกษา ต้องมาติดต่อด้วยตนเองหรือใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ส่วนบุคคลในการติดต่อประสานงาน</li> </ul>
โอกาส (Opportunity : O)	อุปสรรค (Threats : T)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕) มิติที่ ๗.๓ การบริหารทรัพยากรบุคคล เป้าหมายที่ ๗.๓.๑ บุคลากรกรุงเทพมหานครเป็นผู้ปฏิบัติงานแบบ มีอาชีพ มีคุณธรรม จริยธรรม และเป้าหมายที่ ๗.๓.๒ กรุงเทพมหานครมีระบบบริหารทรัพยากรบุคคล เข้มแข็งเอื้อต่อความเป็นธรรม สามารถสร้างสมดุล ระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนสามารถดึงดูดผู้มีความรู้ ความสามารถสูงและสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรได้ เป็นแนวทางในการปฏิบัติ</li> <li>- ผู้บริหารของกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับ งานด้านบริหารทรัพยากรบุคคล</li> <li>- ข้าราชการและลูกจ้างสังกัดสำนักงานระบายนํ้า ให้ความสนใจข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งเกี่ยวข้องกับสิทธิประโยชน์ของตน</li> <li>- ข้าราชการสังกัดสำนักงานระบายนํ้ามีคอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ตใช้ในการปฏิบัติงาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ระเบียบและหลักเกณฑ์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ของกรุงเทพมหานครมีจำนวนมากและมีการปรับเปลี่ยน อยู่ตลอดเวลา</li> <li>- ข้าราชการและลูกจ้างสังกัดสำนักงานระบายนํ้า ส่วนใหญ่ขาดความรู้ ความเข้าใจในระเบียบและ หลักเกณฑ์การบริหารทรัพยากรบุคคล</li> <li>- สำนักงานระบายนํ้ามีข้าราชการและลูกจ้าง จำนวนมาก ดังนั้นปริมาณความต้องการในการขอ คำปรึกษาด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลจึงมี จำนวนมากเช่นกัน</li> <li>- สำนักงานระบายนํ้ามีที่ตั้งหน่วยปฏิบัติการกระจาย อยู่ตามพื้นที่ต่างๆ ทั่วกรุงเทพมหานคร ทำให้การ ติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลที่ปฏิบัติงานในสำนัก และพื้นที่ย่อยเกิดความล่าช้า</li> <li>- เทคโนโลยีการสื่อสาร (อินเทอร์เน็ต) ล่าช้า ทำให้ เป็นอุปสรรคในการเข้าถึงข้อมูลด้านการบริหาร ทรัพยากรบุคคล</li> </ul>

SWOT ของฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักงานระบายน้ำ (ต่อ)	
โอกาส (Opportunity : O) (ต่อ)	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- สำนักงานระบายน้ำ มีเจ้าหน้าที่กองสารสนเทศระบายน้ำ ซึ่งมีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศคอยอำนวยความสะดวกในการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของหน่วยงานผ่านเว็บไซต์สำนักงานระบายน้ำ</li> <li>- ปัจจุบันมีระบบเทคโนโลยีและนวัตกรรมต่างๆ รวมถึงการสื่อสารที่ทันสมัยเข้ามาสนับสนุนการปฏิบัติงาน</li> </ul>	

จากการวิเคราะห์ SWOT การให้บริการคำปรึกษาด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักงานระบายน้ำ ผู้ศึกษาเห็นว่า จุดอ่อนภายในฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักงานระบายน้ำที่สำคัญคือ เอกสารหลักเกณฑ์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลไม่ได้มีการจัดเก็บไว้เป็นหมวดหมู่ และการประชาสัมพันธ์และให้ความรู้ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลยังไม่เพียงพอและทั่วถึง อุปสรรคภายนอกฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักงานระบายน้ำ ที่สำคัญคือ ระเบียบและหลักเกณฑ์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานครมีจำนวนมากและมีมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ข้าราชการและลูกจ้างสังกัดสำนักงานระบายน้ำส่วนใหญ่ขาดความรู้ ความเข้าใจ ในระเบียบและหลักเกณฑ์การบริหารทรัพยากรบุคคล แต่อย่างไรก็ดี ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักงานระบายน้ำ ยังมีจุดแข็งซึ่งเป็นปัจจัยภายในที่สำคัญคือ มีนักทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์และความชำนาญในเรื่องการบริหารทรัพยากรบุคคล ตลอดจนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และมีความสามารถในการทำงานเป็นทีม ประกอบกับยังมีโอกาสซึ่งเป็นปัจจัยภายนอกที่สำคัญคือ ข้าราชการและลูกจ้างสังกัดสำนักงานระบายน้ำให้ความสนใจข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งเกี่ยวข้องกับสิทธิประโยชน์ของตน และปัจจุบันมีระบบเทคโนโลยีและนวัตกรรมต่างๆ รวมถึงการสื่อสารที่ทันสมัยเข้ามาสนับสนุนการปฏิบัติงาน ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงเห็นว่า ควรแก้ไขจุดอ่อนและอุปสรรคข้างต้น โดยการจัดทำคู่มือหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อให้ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักงานระบายน้ำ มีหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่เป็นมาตรฐาน สำหรับการปฏิบัติงานเผยแพร่แก่ข้าราชการและลูกจ้างสังกัดสำนักงานระบายน้ำ เพื่อให้ข้าราชการและลูกจ้างสังกัดสำนักงานระบายน้ำ มีความรู้ ความเข้าใจในกฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลมากขึ้น และจัดทำเอกสารรวบรวมคำถามด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่พบบ่อย (Q&A) เพื่อให้ข้าราชการและลูกจ้างสังกัดสำนักงานระบายน้ำได้รับคำตอบที่สงสัยเกี่ยวกับงานด้านทรัพยากรบุคคลที่ชัดเจนและมีความเข้าใจง่าย โดยใช้ช่องทางในการเผยแพร่ ได้แก่ การเวียนหนังสือแจ้งหน่วยงาน เผยแพร่บนเว็บไซต์ของสำนักงานระบายน้ำ และเชื่อมโยงไปสู่ QR Code เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ข้าราชการและลูกจ้างสังกัดสำนักงานระบายน้ำในการเข้าถึงข้อมูล

## ๕.๕ แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการ PDCA

กระบวนการ PDCA หรือวงจรเดมมิง เป็นกระบวนการหรือวิธีการที่เป็นขั้นตอนในการทำงาน เพื่อช่วยดำเนินการควบคุมให้งานสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และเนื่องจาก PDCA เป็นกิจกรรมพื้นฐานในการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของการดำเนินงาน การดำเนินกิจกรรม PDCA อย่างเป็นระบบให้ครบวงจรอย่างต่อเนื่อง หมุนเวียนไปเรื่อยๆ ย่อมส่งผลให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ และคุณภาพเพิ่มขึ้นโดยตลอด ปัจจุบันแนวคิดในการใช้วงจร PDCA นั้น สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับทุกเรื่องทุกกิจกรรม จึงทำให้แนวคิดนี้เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย มีรายละเอียดดังนี้

๑. Plan (วางแผน) หมายถึง การวางแผนการดำเนินงานอย่างรอบคอบ ครอบคลุมถึง การกำหนดหัวข้อที่ต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ซึ่งรวมถึงการพัฒนาสิ่งใหม่ๆ การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน อาจประกอบด้วย การกำหนดเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน การจัดอันดับความสำคัญของเป้าหมาย กำหนดการดำเนินงาน กำหนดระยะเวลาการดำเนินงาน กำหนดผู้รับผิดชอบ หรือผู้ดำเนินการ และกำหนดงบประมาณที่จะใช้ ตลอดจนกำหนดตัวชี้วัดหรือเกณฑ์มาตรฐานเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการตรวจสอบว่า การปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในแผนหรือไม่ เพื่อจะได้นำไปใช้ในการประเมินผลการดำเนินงาน การเขียนแผนดังกล่าวอาจปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมของลักษณะการดำเนินงาน การวางแผนยังช่วยให้เราสามารถคาดการณ์สิ่งที่เกิดขึ้นในอนาคต และช่วยลดความสูญเสียต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้

๒. Do (ปฏิบัติตามแผน) หมายถึง การปฏิบัติงานหรือดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนตามขั้นตอนต่างๆ ที่ได้กำหนดไว้ ความสำเร็จของการนำแผนมาปฏิบัติต้องอาศัยการทำงานด้วยความร่วมมือจากสมาชิกและการบริหารจัดการทรัพยากรที่ดี สมาชิกที่เกี่ยวข้องต้องมีความเข้าใจถึงความสำคัญและความจำเป็นของแผนนั้นๆ ผู้ปฏิบัติงานต้องได้รับการอธิบายแผนให้เป็นที่เข้าใจตรงกันและทั่วถึง ผู้บริหารมีหน้าที่คอยสอดส่องและติดตามการปฏิบัติงานของทุกคนและคอยให้คำปรึกษาเมื่อจำเป็น ในการปฏิบัติตามแผนนั้นจะต้องมีการตรวจสอบไปด้วย หากไม่เป็นไปตามแผนหรือกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงปัจจัยสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก อาจจะต้องมีการปรับแผนในระหว่างดำเนินการใหม่โดยมีคำอธิบายและเหตุผลประกอบ และเมื่อแผนนั้นใช้งานได้ดีก็สามารถนำไปใช้เป็นแผนและถือปฏิบัติต่อไป

การดำเนินการตามแผน อาจประกอบด้วย การมีโครงสร้างรองรับการดำเนินการ (เช่น คณะกรรมการหรือหน่วยงานของคุณ) มีวิธีการดำเนินการ (เช่น มีการประชุมของคณะกรรมการ มีการจัดการเรียนการสอน มีการแสดงความจำนงของนักเรียนไปยังทบวงมหาวิทยาลัย) และมีผลของการดำเนินการ (เช่น รายชื่อนักศึกษาที่รับในแต่ละปี)

๓. Check (ตรวจสอบการปฏิบัติตามแผน) หมายถึง การติดตาม/การตรวจสอบ/การประเมินแผน อาจประกอบด้วย การประเมินโครงสร้างที่รองรับการดำเนินการ การประเมินขั้นตอนการดำเนินงาน และการประเมินผลของการดำเนินงานตามแผนที่ได้ตั้งไว้ โดยในการประเมินดังกล่าวสามารถทำได้เอง โดยคณะกรรมการที่รับผิดชอบแผนการดำเนินงานนั้นๆ ซึ่งเป็นลักษณะของการประเมินตนเอง โดยไม่จำเป็นต้องตั้งคณะกรรมการอีกชุดมาประเมินแผน หรือไม่จำเป็นต้องคิดเครื่องมือหรือแบบประเมินที่ยุ่งยากซับซ้อน

๔. Act (ปรับปรุงแก้ไข) หมายถึง การปรับปรุงแก้ไขหรือดำเนินการให้เหมาะสมตามผลการประเมิน โดยขั้นตอนนี้เป็นการนำเอาผลจากขั้นตอนการประเมิน (Check) มาดำเนินการให้

เหมาะสมต่อไป การนำผลการประเมินมาพัฒนาแผน อาจประกอบด้วย การนำผลการประเมินมาวิเคราะห์ว่ามีโครงสร้างหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใดที่ควรปรับปรุง หรือพัฒนาสิ่งที่ดีอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้นไปอีก และสังเคราะห์รูปแบบการดำเนินการใหม่ที่เหมาะสมสำหรับการดำเนินการในปีต่อไป

(ที่มา : วีระพล บดีรัฐ, “PDCA วงจรสู่ความสำเร็จ”, ๒๕๔๓. และวิกิพีเดีย)

ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการคำปรึกษาด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ของฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักงานระบายน้ำ ดังนี้

การนำกระบวนการ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการคำปรึกษาด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ของฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักงานระบายน้ำ	
P : Plan การวางแผน	<p>ผู้ศึกษาวางแผนขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. ศึกษานโยบายและแผนที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร เพื่อเตรียมแนวทางในการพัฒนา/ปรับปรุงงานให้สอดคล้องกับทิศทางหรือเป้าหมายขององค์กร</li> <li>๒. กำหนดสิ่งที่ต้องการพัฒนา/ปรับปรุง/เปลี่ยนแปลง</li> <li>๓. สำรวจและวิเคราะห์สภาพองค์กร (Swot Analysis) ของฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักงานระบายน้ำ เพื่อหาความเป็นไปได้ในการดำเนินการ</li> <li>๔. วางแนวทางในการดำเนินการ กำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ขอบเขตการดำเนินการ ขั้นตอนการดำเนินงาน ผู้รับผิดชอบหรือผู้ดำเนินการ ระยะเวลาดำเนินการ งบประมาณ ตลอดจนกำหนดตัวชี้วัด</li> <li>๕. เสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อขอความเห็นชอบการดำเนินการ</li> </ol>
D : Do การลงมือปฏิบัติ	<p>ปฏิบัติงานหรือดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนหรือขั้นตอนต่างๆ ที่ได้กำหนดไว้ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. แต่งตั้งคณะทำงาน</li> <li>๒. ประชุมคณะทำงาน ระดมความคิดเห็น สร้างความเข้าใจร่วมกัน และมอบหมายงาน</li> <li>๓. ศึกษากระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล</li> <li>๔. จัดหมวดหมู่หัวข้อเรื่องที่จะบรรจุไว้ในคู่มือหลักเกณฑ์ และแนวทางปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล และเอกสารรวบรวมคำถามด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่พบบ่อย (Q&amp;A)</li> <li>๕. ศึกษา รวบรวมระเบียบ หลักเกณฑ์ และแนวทางปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ที่เกี่ยวข้องกับแต่ละเรื่อง</li> </ol>

การนำกระบวนการ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ คำปรึกษาด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ของฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักงานระบายน้ำ (ต่อ)	
D : Do การลงมือปฏิบัติ (ต่อ)	<p>๖. ดำเนินการจัดทำคู่มือหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล</p> <p>๗. ร่างและเลือกข้อความที่พบบ่อยจากประสบการณ์การทำงานของนักทรัพยากรบุคคล ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักงานระบายน้ำ</p> <p>๘. จัดประเภทคำถามลงตามหมวดหมู่หัวข้อเรื่อง</p> <p>๙. ค้นหาคำตอบของคำถามนั้นๆ</p> <p>๑๐. ดำเนินการจัดทำเอกสารรวบรวมคำถามด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่พบบ่อย (Q&amp;A)</p>
C : Check การตรวจสอบผลการปฏิบัติ	<p>๑. คณะทำงานร่วมกันตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในคู่มือหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล และเอกสารรวบรวมคำถามด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่พบบ่อย (Q&amp;A)</p> <p>๒. ประสานขอความอนุเคราะห์ผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงาน ก.ก. และสำนักงานการเจ้าหน้าที่ ช่วยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในคู่มือหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล และเอกสารรวบรวมคำถามด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่พบบ่อย (Q&amp;A)</p>
A : Act การปฏิบัติตามผลการตรวจสอบ	<p>- ปรับปรุงข้อมูลในคู่มือหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล และเอกสารรวบรวมคำถามด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่พบบ่อย (Q&amp;A) ให้ถูกต้อง เหมาะสม</p>
D : Do การลงมือปฏิบัติ	<p>- ทดสอบความรู้ของข้าราชการสังกัดสำนักงานการระบายน้ำที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรบุคคล ก่อนอ่านคู่มือหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล และหรือคำถามด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่พบบ่อย (Q&amp;A) ของฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักงานการระบายน้ำ</p> <p>- ดำเนินการเผยแพร่คู่มือหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล และคำถามด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่พบบ่อย (Q&amp;A) โดยใช้ช่องทาง ได้แก่ การเวียนหนังสือแจ้งหน่วยงาน การเผยแพร่บนเว็บไซต์ สำนักงานการระบายน้ำ และการเชื่อมโยงไปสู่ QR Code</p>

การนำกระบวนการ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ คำปรึกษาด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ของฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักงานระบายน้ำ (ต่อ)	
C : Check การตรวจสอบผลการปฏิบัติ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ตรวจสอบว่าทุกส่วนราชการในสังกัดสำนักงานการระบายน้ำ ได้รับคู่มือหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล และเอกสารรวบรวมคำถามด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่พบบ่อย (Q&amp;A) ครบถ้วนหรือไม่</li> <li>- ทดสอบการใช้งานบนเว็บไซต์สำนักงานการระบายน้ำ</li> <li>- ทดสอบการใช้งาน QR Code</li> <li>- ทดสอบความรู้ของข้าราชการสังกัดสำนักงานการระบายน้ำ ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรบุคคล หลังอ่านคู่มือหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล และหรือคำถามด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่พบบ่อย (Q&amp;A) ของฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักงานการระบายน้ำ</li> <li>- สสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของข้าราชการและลูกจ้างในสังกัดสำนักงานการระบายน้ำ</li> </ul>
A : Act การปฏิบัติตามผลการตรวจสอบ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- นำข้อมูลและข้อเสนอแนะที่ได้รับจากผลการสำรวจมาปรับปรุงและพัฒนางานต่อไป</li> </ul>

## ๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

### แนวทางการดำเนินการ

#### ขั้นเตรียมการ

(๑) ศึกษานโยบายและแผนที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร เพื่อเตรียมแนวทางในการพัฒนา/ปรับปรุงงานให้สอดคล้องกับทิศทางหรือเป้าหมายขององค์กร (รายละเอียดปรากฏตาม ข้อ ๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงานฯ ข้อ ๕.๑ แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕))

(๒) กำหนดสิ่งที่ต้องการพัฒนา/ปรับปรุง/เปลี่ยนแปลง ในที่นี้คือ ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการคำปรึกษาด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ของฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักงานการระบายน้ำ

(๓) วิเคราะห์ SWOT การให้บริการคำปรึกษาด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ของฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักงานการระบายน้ำ เพื่อหาความเป็นไปได้ในการดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการคำปรึกษาด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ของฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักงานการระบายน้ำ ซึ่งผู้ศึกษาเลือกใช้วิธีจัดทำคู่มือหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล และจัดทำเอกสารรวบรวมคำถามด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่พบบ่อย ในรูปแบบ Q&A (คำถาม - คำตอบ) เว็บบอร์ดหน่วยงาน และเผยแพร่บนเว็บไซต์ของสำนักงานการระบายน้ำ รวมทั้งเชื่อมโยงไปสู่ QR Code (รายละเอียดปรากฏตาม ข้อ ๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงานฯ ข้อ ๕.๔ การวิเคราะห์ SWOT Analysis “SWOT ของฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักงานการระบายน้ำ”)

(๔) วางแนวทางในการดำเนินการ โดยนำแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการ PDCA มาใช้ มีการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ขอบเขตการดำเนินการ ขั้นตอนการดำเนินงาน ผู้รับผิดชอบหรือผู้ดำเนินการ ระยะเวลาดำเนินการ งบประมาณ ตลอดจนกำหนดตัวชี้วัด

(๕) นำข้อมูลเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อขอความเห็นชอบในการดำเนินการ “การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการคำปรึกษาด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ของฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักงาน ระบายน้ำ โดยการจัดทำคู่มือหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล และจัดทำเอกสารรวบรวมคำถามด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่พบบ่อย ในรูปแบบ Q&A (คำถาม - คำตอบ) เว็บบอร์ดหน่วยงาน และเผยแพร่บนเว็บไซต์ของสำนักงาน ระบายน้ำ รวมทั้งเชื่อมโยงไปสู่ QR Code”

#### ขั้นตอนการ

(๑) แต่งตั้งคณะทำงาน ซึ่งคณะทำงานประกอบด้วย ข้าราชการและลูกจ้างสังกัด ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักงาน ระบายน้ำ

(๒) ประชุมคณะทำงาน ระดมความคิดเห็น สร้างความเข้าใจร่วมกัน และมอบหมายงาน

(๓) ศึกษากระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล แล้วนำมาเปรียบเทียบกับงานของฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักงาน ระบายน้ำ เพื่อประยุกต์ใช้ในการจัดหมวดหมู่การดำเนินงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลและจำแนกงานที่เกี่ยวข้องของฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักงาน ระบายน้ำ (รายละเอียดปรากฏตาม ข้อ ๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงานฯ ข้อ ๕.๓ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ “การดำเนินงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักงาน ระบายน้ำ”)

(๔) จัดหมวดหมู่หัวข้อเรื่องและเรื่องย่อยที่จะบรรจุไว้ในคู่มือหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล และเอกสารรวบรวมคำถามด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่พบบ่อย (Q&A)

(๕) ศึกษา รวบรวมระเบียบ หลักเกณฑ์ และแนวทางปฏิบัติ ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นๆ เช่น การจ้างและบรรจุลูกจ้างประจำ มีระเบียบ หลักเกณฑ์ และแนวทางปฏิบัติ อะไรที่เกี่ยวข้องบ้าง

(๖) ดำเนินการจัดทำคู่มือหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล (ฉบับร่าง)

(๗) ร่างและเลือกข้อความที่พบบ่อยจากประสบการณ์การทำงานของนักทรัพยากรบุคคล ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักงาน ระบายน้ำ โดยกระจายคำถามให้ครอบคลุมทุกหมวดหมู่หัวข้อเรื่องที่ตั้งไว้

(๘) ค้นหาคำตอบของคำถามนั้นๆ

(๙) ดำเนินการจัดทำเอกสารรวบรวมคำถามด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่พบบ่อย (Q&A) (ฉบับร่าง)

(๑๐) คณะทำงานร่วมกันตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในคู่มือหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล และเอกสารรวบรวมคำถามด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่พบบ่อย (Q&A) แล้วนำมาปรับปรุงให้เหมาะสม

(๑๑) ประสานขอความอนุเคราะห์ผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบ หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ของสำนักงาน ก.ก. และสำนักงานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ให้ช่วยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในคู่มือหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล และเอกสารรวบรวมคำถามด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่พบบ่อย (Q&A)

(๑๒) ปรับปรุงข้อมูลในคู่มือหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล และเอกสารรวบรวมคำถามด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่พบบ่อย (Q&A) ให้ถูกต้อง เหมาะสม เพื่อเป็นต้นฉบับในการเผยแพร่ต่อไป

(๑๓) ทดสอบความรู้ของข้าราชการสังกัดสำนักการระบายน้ำที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรบุคคล ก่อนอ่านคู่มือหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล และหรือคำถามด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่พบบ่อย (Q&A) ของฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักการระบายน้ำ

(๑๔) ดำเนินการเผยแพร่คู่มือหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล และคำถามด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่พบบ่อย (Q&A) ด้วยช่องทางการเวียนแจ้ง และเผยแพร่บนเว็บไซต์สำนักการระบายน้ำ รวมทั้งเชื่อมโยงไปสู่ QR Code

#### ขั้นตอนติดตามและประเมินผล

(๑) ทดสอบความรู้ของข้าราชการสังกัดสำนักการระบายน้ำที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรบุคคล หลังอ่านคู่มือหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล และหรือคำถามด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่พบบ่อย (Q&A) ของฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักการระบายน้ำ

(๒) สืบหาความคิดเห็นและความพึงพอใจของข้าราชการและลูกจ้างสังกัดสำนักการระบายน้ำจากการใช้บริการคู่มือหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล และคำถามด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่พบบ่อย (Q&A)

#### **ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง**

๑. ข้าราชการและลูกจ้างสังกัดฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักงานเลขานุการ สำนักการระบายน้ำ จำนวน ๑๖ คน ซึ่งเป็นคณะทำงาน ได้แก่ นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ (หัวหน้าฝ่าย) ๑ คน เป็นประธานคณะทำงาน นักทรัพยากรบุคคล ๙ คน เจ้าพนักงานธุรการ ๔ คน พนักงานพิมพ์ ๑ คน และพนักงานสถานที่ ๑ คน เป็นคณะทำงาน

โดยนักทรัพยากรบุคคลทำหน้าที่เป็นฝ่ายวิชาการ เช่น สืบค้นข้อมูลระเบียบ หลักเกณฑ์ และแนวทางปฏิบัติต่างๆ ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล จัดการเนื้อหาสาระของข้อมูล และเจ้าพนักงานธุรการ พนักงานพิมพ์ และพนักงานสถานที่ ทำหน้าที่เป็นฝ่ายสนับสนุน เช่น พิมพ์ข้อมูล สำเนาเอกสาร เข้าเล่ม เวียนหนังสือ

๒. เจ้าหน้าที่ของสำนักงาน ก.ก. และสำนักงานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในระเบียบ หลักเกณฑ์ และแนวทางปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

โดยฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักการระบายน้ำ จะขอความอนุเคราะห์สำนักงาน ก.ก. และสำนักงานการเจ้าหน้าที่ ให้ช่วยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในคู่มือหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล และเอกสารรวบรวมคำถามด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่พบบ่อย (Q&A)

๓. เจ้าหน้าที่ของกองสารสนเทศระบายน้ำ สำนักการระบายน้ำ ซึ่งเป็นผู้ดูแลเว็บไซต์ สำนักการระบายน้ำ

โดยฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักการระบายน้ำ จะขอความอนุเคราะห์กองสารสนเทศ ระบายน้ำ สำนักการระบายน้ำ ให้ช่วยนำข้อมูลไปเผยแพร่บนเว็บไซต์สำนักการระบายน้ำ

๔. ข้าราชการและลูกจ้างสังกัดสำนักการระบายน้ำ ซึ่งเป็นผู้รับบริการของฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักการระบายน้ำ

## สรุปแผนดำเนินการในภาพรวม (Operation Plan)

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระยะเวลาดำเนินงาน									
	พ.ศ. ๒๕๖๑					พ.ศ. ๒๕๖๒				
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	
<u>ขั้นเตรียมการ</u>										
๑. ศึกษานโยบายและแผนที่เกี่ยวข้องกับ การบริหารทรัพยากรบุคคลของ กรุงเทพมหานคร	↔									
๒. กำหนดสิ่งที่ต้องการพัฒนา/ปรับปรุง	↔									
๓. วิเคราะห์ SWOT ของฝ่ายการ เจ้าหน้าที่ สำนักงานระบายนํ้า	↔									
๔. วางแนวทางในการดำเนินการ	↔									
๕. เสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อขอความ เห็นชอบในการดำเนินการ	↔									
<u>ขั้นดำเนินการ</u>										
๑. แต่งตั้งคณะทำงาน	↔									
๒. ประชุมคณะทำงาน	↔									
๓. ศึกษากระบวนการบริหารทรัพยากร บุคคล	↔									
๔. จัดหมวดหมู่หัวข้อเรื่องและเรื่องย่อย ที่จะบรรจุไว้ในคู่มือหลักเกณฑ์ฯ และ เอกสาร Q&A	↔									
๕. ศึกษา รวบรวมระเบียบ หลักเกณฑ์ และแนวทางปฏิบัติ ด้านการบริหาร ทรัพยากรบุคคล		↔								
๖. จัดทำคู่มือหลักเกณฑ์ฯ			↔							
๗. ร่างและเลือกข้อความเพื่อทำ Q&A				↔						
๘. ค้นหาคำตอบของ Q&A					↔					
๙. จัดทำเอกสาร Q&A						↔				
๑๐. คณะทำงานร่วมกันตรวจสอบ ความถูกต้องของข้อมูล							↔			
๑๑. สำนักงาน ก.ก. และสำนักงาน การเจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้อง ของข้อมูล								↔		

ขั้นตอนการดำเนินงาน (ต่อ)	ระยะเวลาดำเนินงาน (ต่อ)									
	พ.ศ. ๒๕๖๑					พ.ศ. ๒๕๖๒				
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	
<u>ขั้นดำเนินการ (ต่อ)</u> ๑๒. ปรับปรุงข้อมูลในคู่มือหลักเกณฑ์ฯ และเอกสาร Q&A ให้ถูกต้อง เหมาะสม							↔			
๑๓. Pre-test ประเมินความรู้ข้าราชการ สังกัดสำนักการระบายน้ำ ที่ปฏิบัติงาน เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรบุคคล							↔			
๑๔. เผยแพร่คู่มือหลักเกณฑ์ฯ และ ข้อมูล Q&A ด้วยการเวียนแจ้งหน่วยงาน การเผยแพร่บนเว็บไซต์สำนักการระบายน้ำ และการเชื่อมโยง QR Code								↔		
<u>ขั้นติดตามและประเมินผล</u> ๑. Post-test ประเมินความรู้ข้าราชการ สังกัดสำนักการระบายน้ำ ที่ปฏิบัติงาน เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรบุคคล										↔
๒. สสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจ ของข้าราชการและลูกจ้างสังกัดสำนัก การระบายน้ำ										↔

**๗. ระยะเวลาการดำเนินการ**

๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๒

**๘. งบประมาณ**

ไม่ใช้งบประมาณของทางราชการ

**๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล**

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	วิธีการ/เครื่องมือ
เป้าหมาย (Output) ๑. จัดทำคู่มือหลักเกณฑ์และ แนวทางปฏิบัติด้านการบริหาร ทรัพยากรบุคคล เสร็จสิ้นภายใน เดือนเมษายน ๒๕๖๒	ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักการ ระบายน้ำ มีคู่มือหลักเกณฑ์และ แนวทางปฏิบัติด้านการบริหาร ทรัพยากรบุคคล จำนวน ๑ เล่ม ภายในเดือนเมษายน ๒๕๖๒	ตรวจสอบรายงานผลการจัดทำ คู่มือหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติ ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ต่อผู้บังคับบัญชาภายในระยะเวลา ที่กำหนด

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์ (ต่อ)	ตัวชี้วัด (ต่อ)	วิธีการ/เครื่องมือ (ต่อ)
<p><u>เป้าหมาย (Output) (ต่อ)</u></p> <p>๒. จัดทำเอกสารรวบรวมคำถามด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่พบบ่อย (Q&amp;A) เสร็จสิ้นภายในเดือนเมษายน ๒๕๖๒</p> <p>๓. ดำเนินการเผยแพร่คู่มือหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลและคำถามด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่พบบ่อย (Q&amp;A) ด้วยช่องทางการเวียนแจ้ง และเผยแพร่บนเว็บไซต์สำนักการระบายนํ้า รวมทั้งเชื่อมโยงไปสู่ QR Code ภายในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒</p>	<p>ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักการระบายนํ้า มีเอกสารรวบรวมคำถามด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่พบบ่อย (Q&amp;A) จำนวน ๑ ฉบับ ภายในเดือนเมษายน ๒๕๖๒</p> <p>- ร้อยละ ๑๐๐ ของส่วนราชการในสังกัดสำนักการระบายนํ้า (๘ ส่วนราชการ) ได้รับความรู้คู่มือหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล และเอกสารคำถามด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่พบบ่อย (Q&amp;A) ที่ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักการระบายนํ้า เวียนแจ้งภายในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒</p> <p>- มีคู่มือหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล และคำถามด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่พบบ่อย (Q&amp;A) เผยแพร่บนเว็บไซต์สำนักการระบายนํ้า ภายในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒</p> <p>- มี QR Code คู่มือหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล และคำถามด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่พบบ่อย (Q&amp;A) จำนวน ๑ QR Code เผยแพร่แก่ข้าราชการและลูกจ้างสังกัดสำนักการระบายนํ้า ภายในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒</p>	<p>ตรวจสอบรายงานผลการจัดทำเอกสารรวบรวมคำถามด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่พบบ่อย (Q&amp;A) ต่อผู้บังคับบัญชา ภายในระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>- ตรวจสอบการเวียนแจ้งหน่วยงานครบถ้วนภายในระยะเวลาที่กำหนด จากทะเบียนรับ - ส่งหนังสือ</p> <p>- สอบถามหน่วยงานปลายทาง</p> <p>- ตรวจสอบข้อมูลที่เผยแพร่บนเว็บไซต์สำนักการระบายนํ้า ภายในระยะเวลาที่กำหนด และทดสอบการใช้งานบนเว็บไซต์สำนักการระบายนํ้า</p> <p>- ตรวจสอบ QR Code สร้างเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด และทดสอบการใช้งาน QR Code</p> <p>- สอบถาม/สัมภาษณ์กลุ่มข้าราชการและลูกจ้างสังกัดสำนักการระบายนํ้า ถึงการเผยแพร่ข้อมูลดังกล่าวของฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักการระบายนํ้า</p>

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์ (ต่อ)	ตัวชี้วัด (ต่อ)	วิธีการ/เครื่องมือ (ต่อ)
<p><b>วัตถุประสงค์ (Outcome)</b></p> <p>๑. เพื่อให้ ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักงานระบายนํ้า มีหลักเกณฑ์ และแนวทางปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่เป็นมาตรฐานสำหรับการปฏิบัติงาน เผยแพร่แก่ข้าราชการและลูกจ้าง สังกัดสำนักงานการระบายนํ้า</p> <p>๒. เพื่อให้ข้าราชการสังกัดสำนักงานการระบายนํ้าที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรบุคคล มีความรู้ ความเข้าใจในกฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติ ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล มากขึ้น</p> <p>๓. เพื่อให้ข้าราชการและลูกจ้าง สังกัดสำนักงานการระบายนํ้าได้รับ คำตอบที่สงสัยเกี่ยวกับงานด้าน ทรัพยากรบุคคลที่ชัดเจน รวดเร็ว และมีความเข้าใจง่าย รวมทั้ง เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการ คำปรึกษาด้านการบริหารทรัพยากร บุคคล ของฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักงานการระบายนํ้า</p>	<p>ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักงาน ะบายนํ้า มีคู่มือหลักเกณฑ์และ แนวทางปฏิบัติด้านการบริหาร ทรัพยากรบุคคล</p> <p>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ของ ข้าราชการสังกัดสำนักงานการระบายนํ้า ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการ บริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งเคย อ่านคู่มือหลักเกณฑ์และแนวทาง ปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากร บุคคล และหรือคำถามด้านการ บริหารทรัพยากรบุคคลที่พบบ่อย (Q&amp;A) ของฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักงานการระบายนํ้า มีความรู้ ความเข้าใจ ในกฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติ ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล มากขึ้น</p> <p>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ของ ข้าราชการและลูกจ้างสังกัด สำนักงานการระบายนํ้า ที่เคยอ่าน คู่มือหลักเกณฑ์และแนวทาง ปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากร บุคคล และหรือคำถามด้านการ บริหารทรัพยากรบุคคลที่พบบ่อย (Q&amp;A) ของ ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักงานการระบายนํ้า มีความพึง พอใจต่อการให้บริการคำปรึกษา ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ของ ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนัก การระบายนํ้า</p>	<p>ตรวจสอบฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักงานการระบายนํ้า มีคู่มือ หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติ ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ที่เป็นมาตรฐานสำหรับการ ปฏิบัติงานเผยแพร่แก่ข้าราชการ และลูกจ้างสังกัดสำนักงาน ะบายนํ้า</p> <p>- ใช้แบบทดสอบ Pre-test และ Post-test ประเมินความรู้ของ ข้าราชการสังกัดสำนักงานการระบายนํ้า ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการ บริหารทรัพยากรบุคคล ก่อน-หลัง จากอ่านคู่มือหลักเกณฑ์ และแนวทางปฏิบัติด้านการ บริหารทรัพยากรบุคคล และ หรือคำถามด้านการบริหาร ทรัพยากรบุคคลที่พบบ่อย (Q&amp;A) ของฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักงานการระบายนํ้า</p> <p>- ตรวจสอบจากสถิติจำนวน คำถามในการปฏิบัติงานลดลง</p> <p>ใช้แบบสอบถามสำรวจความ คิดเห็นและความพึงพอใจของ ข้าราชการและลูกจ้างสังกัด สำนักงานการระบายนํ้า ที่เคยเข้าถึง คู่มือหลักเกณฑ์และแนวทาง ปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากร บุคคล และหรือคำถามด้านการ บริหารทรัพยากรบุคคลที่พบบ่อย (Q&amp;A) ของฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักงานการระบายนํ้า</p>

## ๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑๐.๑ ควรเผยแพร่คู่มือหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล และคำถามด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่พบบ่อย (Q&A) ของฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักงานระบายนํ้า ไปยังหน่วยงานอื่นของกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ร่วมกันต่อไป

๑๐.๒ ควรตรวจสอบปรับปรุงคู่มือหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติด้านการบริหาร ทรัพยากรบุคคล และหรือคำถามด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่พบบ่อย (Q&A) ให้เป็นปัจจุบัน เนื่องจากอาจมีการปรับเปลี่ยนระเบียบและหลักเกณฑ์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลในอนาคต

๑๐.๓ หน่วยงานกลางด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลควรจัดอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ที่ ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรบุคคล นอกเหนือจากนักทรัพยากรบุคคล เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจให้ผู้ปฏิบัติงานมากขึ้น

## บรรณานุกรม

- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ. หลักการการให้บริการที่ดี. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://wiki.rmutk.ac.th/index.php/หลักการการให้บริการที่ดี> [สืบค้นเมื่อวันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๑]
- วิกิพีเดีย. PDCA. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <https://th.wikipedia.org/wiki/PDCA> [สืบค้นเมื่อวันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๑]
- วีระพล บดีรัฐ. (๒๕๕๓). PDCA วงจรสู่ความสำเร็จ. กรุงเทพฯ : สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- สาคร สุขศรีวงศ์. (๒๕๕๔). การจัดการ : จากมุมมองนักบริหาร. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ จี.พี. ไชเบอร์พรินท์.
- สุมิตร สุวรรณ, น.ท. (๒๕๕๒). เอกสารการสอน วิชากระบวนการทัศน์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และชุมชน ในองค์กร. ภาควิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และชุมชน คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน.
- สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ. การบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐ. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก [www.sepo.go.th/assets/document/file/HR%๒๐๑%๒๐\(๒\).doc](http://www.sepo.go.th/assets/document/file/HR%๒๐๑%๒๐(๒).doc) [สืบค้นเมื่อวันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๑]
- สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร. แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕). [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://www.bangkok.go.th/upload/user/๐๐๐๐๐๑๓๐/planing/developemnt๒.pdf> [สืบค้นเมื่อวันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๑]
- TK Tof (นามแฝง). Organization and Management : การจัดบุคคลเข้าทำงาน. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <https://www.slideshare.net/tktoff/organization-and-management-๔๐๓๓๐๔๗๘> [สืบค้นเมื่อวันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๑]